

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN TE BRUSSEL

VIDEO-ZITTING VAN 23 FEBRUARI 2021

Inzake

De heer A, en zijn echtgenote **mevrouw B**,
samenwonende te XXX, XXX,

Eisers,

Die zich voorafgaand aan de zitting akkoord hebben verklaard met een schriftelijke behandeling van het dossier,

En

RO, buitenlandse vennootschap naar Frans recht,
met maatschappelijke zetel te XXX (FRANKRIJK), XXX,
optredend door haar Belgisch bijkantoor RO-B, met zetel te XXX aan de XXX, met
ondernemingsnummer 000.000.000

Verweerster,

Die zich voorafgaand aan de zitting akkoord heeft verklaard met een schriftelijke behandeling van het dossier,

Hebben ondergetekenden:

1. Mevrouw C, advocaat, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van voorzitter van het arbitraal college;
2. Mevrouw D, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in haar hoedanigheid van vertegenwoordiger van de verbruikers;
3. De heer E, woonstkeuze doend op het adres van de Geschillencommissie Reizen aan de Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector;

Allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

Volgende arbitrale sententie geveld:

Uit een eerste onderzoek is gebleken dat het Arbitraal College rechtsmacht heeft om van onderhavig geschil kennis te nemen.

Blijkens de bijzondere voorwaarden van verweerster wordt de contractuele verhouding tussen eisers en verweerster beheerst door de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor pakketreizen. Artikel 19 van deze algemene voorwaarden voorziet in de rechtsmacht van het Arbitraal College. Ook de bijzondere voorwaarden van verweerster verwijzen in artikel 21 en 24 naar de rechtsmacht van de Geschillencommissie Reizen.

Overeenkomstig het door partijen aanvaard geschillenreglement werd de vordering rechtsgeldig aanhangig gemaakt door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier, door het Secretariaat van de Geschillencommissie voor ontvangst afgestempeld op 23 oktober 2020.

Ingevolge de genomen maatregelen ter bestrijding van de verspreiding van Covid-19, was de organisatie van een zitting met de fysieke aanwezigheid van partijen vooralsnog niet mogelijk, waarop beide partijen zich akkoord hebben verklaard met een schriftelijke behandeling van het dossier.

I. De feiten

1.

Op 25 februari 2020 boekten eisers bij verweerster een vliegvakantie naar Riga (Letland) voor drie personen, met verblijf in kamer met ontbijt in Metropole hotel by Semarah.

Het vertrek van eisers was initieel voorzien op 2 juli 2020 met terugkeer op 7 juli 2020. De reissom bedroeg 1.490,66 EUR.

Ingevolge de corona-pandemie boekten eisers, met akkoord van verweerster, deze oorspronkelijke reis om naar een latere datum, nl. van 23 september 2020 tot 28 september 2020. Zij betaalden hiervoor 98,00 EUR omboekingskosten.

2.

In september 2020 golden nog steeds reisbeperkingen als gevolg van de corona-pandemie.

Op de website van het Belgisch Ministerie van Buitenlandse zaken had Letland in september 2020 de code oranje. Dit betekende dat er een verhoogde waakzaamheid gold. Reizen naar deze landen vanuit België waren mogelijk, doch de lokale autoriteiten legden aan reizigers afkomstig uit België bijkomende voorwaarden op, zoals een negatieve covid-test of een quarantaine.

In Letland gold voor reizigers afkomstig uit een land met een besmettingsgraad van 16 of meer personen per 100.000 inwoners, dat deze bij aankomst in het land gedurende 14 dagen in zelfisolatie dienden te gaan.

Aangezien eisers slechts een vakantie van vijf dagen in Letland hadden gereserveerd, impliceerden deze maatregelen van de Letse overheid dat zij gans hun verblijf in Riga in zelfisolatie dienden door te brengen.

Gelet op deze beperkingen die ertoe zouden leiden dat hun vakantie in Letland *de facto* zou bestaan in een hotelverblijf, zonder de mogelijkheid ook maar iets van de stad Riga te bezichtigen, gingen eisers op 11 september 2020 over tot annulering van hun reis naar Letland.

3.

Bij schrijven van 5 oktober 2020 verzochten eisers verweerster om over te gaan tot terugbetaling van de volledige reissom, op grond van artikel 30 van de Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (hierna kortweg de Reiscontractenwet).

In dit schrijven verklaarden eisers zich ook bereid om genoeg te nemen met een voucher voor een identieke reis, met identieke voorzieningen, op te nemen op een ogenblik dat reizen weer mogelijk zou zijn.

In een antwoord van 13 oktober 2020 benadrukte verweerster dat de kwalificatie 'code oranje' niet betekende dat het reizen naar Letland verboden was en de afreis van eisers dus niet belette. Naar mening van verweerster waren er voor het dossier van eisers geen uitzonderlijke en onvermijdelijke omstandigheden die het onmogelijk maakten om het reiscontract uit te voeren. De categorisering door het Belgische Ministerie van Buitenlandse Zaken maakte de uitvoering van het contract naar mening van verweerster niet onmogelijk. Om die reden achtte verweerster het niet legitiem artikel 30 van de wet van 21 november 2017 op de verkoop van pakketreizen te doen gelden.

4.

Eisers konden zich niet vinden in het standpunt van verweerster.

Op 23 oktober 2020 maakten zij hun klacht aanhangig bij de Geschillencommissie Reizen door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier.

De vordering van eisers strekt ertoe vanwege verweerster terugbetaling te bekomen van de door hen betaalde reissom ten belope van 1490,66 EUR en de omboekingskosten van 98,00 EUR.

Beide partijen legden een conclusie met stukken neer ter staving van hun standpunt.

De beoordeling

5.

Uit de stukken van het dossier blijkt dat eisers op 11 september 2020 de door hen bij verweerster geboekte reis naar Letland hebben geannuleerd.

Eisers baseren zich voor deze annulering op artikel 30 van de Reiscontractenwet.

Artikel 30 van de Reiscontractenwet stelt:

'Niettegenstaande artikel 29 heeft de reiziger, indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben

voor het passagiersvervoer naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst vóór het begin van de pakketreis zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.'

6.

Tussen partijen is discussie gerezen omtrent de vraag of er zich in voorliggend dossier onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordeden die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis.

Verweerster houdt voor dat de classificatie van 'code oranje' door het Belgisch Ministerie van Buitenlandse zaken geen onvermijdbare en buitengewone omstandigheden uitmaken die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis in Letland. De hotel- en vervoersdiensten kunnen immers geleverd worden, aldus verweerster.

Bij de beoordeling of artikel 30 Reiscontractenwet toepassing vindt, dient evenwel niet gekeken te worden naar de omstandigheden op de plaats van afreis, maar wel naar deze op de plaats van bestemming.

Er dient derhalve te worden nagegaan of er zich *op de plaats van bestemming* omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis.

Uit de stukken die beide partijen voorleggen, blijkt dat er voor reizigers afkomstig uit België in september 2020 bij aankomst in Letland een verplichting tot zelfisolatie gold, van hetzij 14 dagen, hetzij 10 dagen (afhankelijk van de bron).

In tegenstelling tot wat verweerster voorhoudt, vormt deze verplichting tot zelfisolatie wel degelijke een *omstandigheid die aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis* van eisers. Er kan immers ook sprake zijn van omstandigheden die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis als de reisdiensten weliswaar kunnen geleverd worden, doch ter plaatse door omstandigheden de veiligheid of het reisgenot van de reizigers in het gedrang komt.

Dit blijkt ontegensprekelijk uit de preambule 31 bij de Europese Richtlijn 2015/2302 die via de Wet 21 november 2017 in Belgisch recht werd omgezet. Deze preambule licht toe: *'De reizigers dienen eveneens het recht te hebben de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen wanneer onvermijdbare en buitengewone omstandigheden aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis. Voorbeelden zijn oorlog of andere ernstige veiligheidsproblemen zoals terrorisme, grote gevaren voor de menselijke gezondheid zoals de uitbraak van een ernstige ziekte op de reisbestemming, of natuurrampen zoals overstromingen, aardbevingen of weersomstandigheden, waardoor veilig reizen naar de in de pakketreisovereenkomst overeengekomen bestemming onmogelijk is geworden.'*

In alle hierboven aangehaalde voorbeelden zijn vervoers- en hoteldiensten doorgaans wel beschikbaar, doch leiden de omstandigheden ter plaatse ertoe dat reizigers niet op een normale en/of veilige manier van hun vakantie kunnen genieten.

De verplichting tot zelfisolatie bij aankomst ter plaatse, is vergelijkbaar met de in de Europese Richtlijn – bij wege van voorbeeld – aangehaalde omstandigheden die een kosteloze opzegging van de reisovereenkomst rechtvaardigen.

In toepassing van artikel 30 Reiscontractenwet maken eisers dan ook terecht aanspraak op de volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen.

Eisers kunnen – eveneens in toepassing van artikel 30 Reiscontractenwet - geen aanspraak maken op een schadevergoeding, bovenop de terugbetaling van de reissom. De eisers beperkten hun vordering dan ook volkomen terecht tot de terugbetaling van de reissom, zonder dat zij hier bovenop een schadevergoeding eisen.

7.

Eisers betaalden voor de pakketreis een bedrag van 1490,66 EUR en 98,00 EUR omboekingskosten.

Hun vordering die ertoe strekt terugbetaling te bekomen van 1588,66 EUR is bijgevolg gegrond.

OM DEZE REDENEN,

Het Arbitraal College,

Verklaart rechtsmacht te hebben om van de vordering van eisers kennis te nemen;

Verklaart de vordering van eisers toelaatbaar en gegrond;

Veroordeelt verweerster tot betaling van een bedrag van 1588,66 EUR (duizend vijfhonderd achtentachtig euro en zesenzestig eurocent) aan eisers;